Procédure de gestion des non-conformités

DOCUMENT INTERNE – EXEMPLE POUR LA BIBLIOTHÈQUE QUALIRM

Référence	PR-001	**Version**	1.0
Catégorie	Procédures qualité	**Date d'application**	09/11/2026
Responsable	Responsable Qualité	**Statut**	Brouillon – à valider

Description : Décrit l'identification, l'enregistrement, le traitement et la clôture des non-conformités internes, fournisseurs et clients.

1. Objet

Définir une méthode commune pour maîtriser les produits, processus ou prestations non conformes et éviter leur réapparition.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique aux activités de réception, production, contrôle final, stockage et traitement des réclamations clients.

3. Responsabilités

Tout collaborateur signale l'écart. Le Responsable Qualité enregistre la non-conformité, sécurise le produit et coordonne l'analyse. Le responsable du processus réalise les actions assignées.

4. Déroulement

Identifier : décrire le défaut, le lieu, la date, le lot et les preuves disponibles.
Maîtriser : isoler et identifier les produits concernés, bloquer leur utilisation ou expédition si nécessaire.
Analyser : rechercher la cause à l'aide des 5 Pourquoi ou du diagramme d'Ishikawa.
Traiter : définir les corrections et actions correctives avec un responsable et une échéance.
Vérifier : contrôler l'efficacité sur des preuves objectives avant clôture.

5. Enregistrements

Fiche de non-conformité, rapport d'investigation, analyse des causes, plan d'actions CAPA et rapport de vérification.

6. Critère de clôture

La non-conformité est clôturée lorsque le produit est maîtrisé, les actions sont réalisées et leur efficacité est démontrée.

Note : Modèle de démonstration. À adapter aux exigences applicables, aux pratiques réelles du site et à faire approuver avant toute utilisation opérationnelle.